

**Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora o vplivu poslovnih storitev v industriji****(mnenje na lastno pobudo)**

(2015/C 012/04)

Poročevalec: **Joost Van Iersel**Soporočevalec: **Hannes LEO**

Evropski ekonomsko-socialni odbor je 22. januarja 2014 sklenil, da v skladu s členom 29(2) poslovnika pripravi mnenje na lastno pobudo o naslednji temi:

*Vpliv poslovnih storitev v industriji.*

Posvetovalna komisija za spremembe v industriji (CCMI), zadolžena za pripravo dela Odbora na tem področju, je mnenje sprejela 16. septembra 2014.

Evropski ekonomsko-socialni odbor je mnenje sprejel na 502. plenarnem zasedanju 15. in 16. oktobra 2014 (seja z dne 16. oktobra) s 100 glasovi za, brez glasov proti in 2 vzdržanima glasovoma.

**1. Sklepi in priporočila**

1.1 Zaradi tesne interakcije med storitvami in proizvodnjo ter njenih posledic za trajnostno rast in zaposlovanje v Evropi EESO poziva Komisijo, naj v naslednjem mandatu poslovne storitve umesti na seznam prednostnih nalog. To je še zlasti potrebno zaradi novega modela proizvodnje, ki ga nekateri imenujejo „četrti industrijska revolucija“.

1.2 Na vseh področjih, ki so povezana z digitalno revolucijo, ter iz nje izhajajočega preoblikovanja gospodarstva in družbe, so potrebne konkretne pobude EU. Nužen predpogoj je povečanje ozaveščenosti javnih oblasti in družbe.

1.3 Poslovne storitve bi morale biti del aktivne industrijske politike in biti leta 2015 vključene v vmesni pregled strategije Evropa 2020. EESO ugotavlja, da sta Komisija in Svet njihov pomen doslej podcenjevala.

1.4 S storitvami je na nek način povezana polovica generalnih direktoratsv Komisije, vendar ni sistematičnega, kaj šele strateškega pristopa. Ni jasne politike ali vidnega predstavnika na tem področju. Veliko razočaranje in nesmisel je bilo tudi zmanjšanje proračuna, za katerega se je odločil Svet, za instrument za povezovanje Evrope v večletnem finančnem okviru: z 9 milijard EUR, kakor je predlagala Komisija, na 1,2 milijarde EUR.

1.5 EU se mora sedaj odločiti, ali želi prevzeti vodilno vlogo in prispevati k novi trajnostni rasti in novim delovnim mestom ali pa prepustiti svoje mesto drugim.

1.6 Zato EESO toplo pozdravlja pobudo, ki jo je Komisija predstavila leta 2013, da se v skupini na visoki ravni za poslovne storitve začne temeljna razprava<sup>(1)</sup>. EESO vztraja, da mora temu kmalu slediti:

- poglobljena analiza,
- učinkovito usklajevanje med pristojnimi oddelki Komisije in
- evropska agenda (glej točko 1.15).

<sup>(1)</sup> Skupina na visoki ravni za poslovne storitve, ustanovljena na pobudo GD za podjetništvo in GD za notranji trg, je svoje sklepe predstavila aprila 2014. Hkrati se je pet delovnih skupin osredotočilo na posebna področja.

1.7 Poslovne storitve se hitro razširjajo in že prevladujejo v proizvodnji. Širok in vse večji spekter podjetij – tako v proizvodnem kot storitvenem sektorju – je sedaj vključen v snovanje in opravljanje poslovnih storitev novih generacij. Zaradi novih tehnologij so storitve še pomembnejše za proizvodnjo.

1.8 Poleg tega internet stvari in internet storitev v Evropi trenutno veljata za četrto industrijsko revolucijo, ki je začetek nove dobe po dobi avtomatizacije.

1.9 Vertikalno in horizontalno medsebojno delovanje strojev in interneta, strojev in človeka ter strojev med seboj v realnem času v vrednostni verigi predstavlja kvantni skok. Otoki avtomatizacije se bodo med seboj povezali v številne mreže in različice. Programska oprema in mreže bodo povezale pametne proizvode, digitalne storitve in stranke z novimi inovativnimi „produkti“ prihodnosti.

1.10 O tem razvoju se na široko razpravlja. Pionirski gospodarski in politični pristop je nemški projekt Industrija 4.0, pri katerem so ustrezno upoštevane tako poslovne storitve kot tudi širše gospodarsko okolje, v katerem poteka temeljna preobrazba. Skupaj s podobnimi pobudami bi moral biti ta projekt gradnik agende za industrijo ter širok spekter javnih in zasebnih akterjev. Na digitalnih trgih so v preteklosti pionirji imeli veliko konkurenčno prednost.

1.11 Mednarodno primerljive strateške pobude so predvidene v ZDA, na Kitajskem in v Koreji. Pentagon načrtuje naložbeni program. Podatkovni velikani, kot so Google, Amazon, Apple in Yahoo, imajo na trgu očitno prednost.

1.12 Odločilen je človeški dejavnik. Nove vrednostne verige in poslovni modeli ustvarjajo nove zveze in medsebojne povezave med podjetji, to pa izjemno vpliva na organizacijo dela. Poleg tega se pričakujejo pomembne spremembe na trgu dela. V industriji in zlasti v sektorju poslovnih storitev se zaradi hitro razvijajoče se digitalne tehnologije nenehno pojavljajo nove oblike organizacije dela, zaposlovanja in nadgrajevanja znanj. To preobrazbo je treba natančno spremljati. Politike po meri, ki morajo temeljiti na dobro financiranih raziskavah, je treba usmeriti v spodbujanje ugodnih pogojev in blaženje negativnih učinkov.

1.13 V številnih sektorjih poslovnih storitev trenutno ni kulture socialnega dialoga, kar lahko zmanjša kakovost zaposlovanja v teh sektorjih. Na ravni podjetij, sektorja, države in EU sta potrebna trden okvir za socialni dialog in aktivna udeležba – tudi v zvezi z inovativnimi ustanovami izobraževanja in usposabljanja. Pri tem je treba upoštevati pogosto občutno prestrukturiranje v hitro razvijajoči se industriji poslovnih storitev.

1.14 Čezmejno priznavanje kvalifikacij in znanja ter znotraj celotne EU bo spodbudilo mobilnost delovne sile in znanja. To bo še razširilo in okrepilo evropske možnosti zelo velikega števila malih in mikro podjetij na tem področju.

1.15 EESO se na splošno strinja s priporočili skupine na visoki ravni EU in petih delovnih skupin iz leta 2013. Zaradi izjemnega pomena, ki ga imajo poslovne storitve pri uresničitvi cilja, da proizvodna industrija doseže 20 % BNP do leta 2020, ter zaradi obeta četrte industrijske revolucije je potrebna evropska agenda ali časovni načrt za poslovne storitve. Po mnenju EESO bi bilo treba pri tem upoštevati naslednje:

**A. spodbujanje znanja in politična podpora:**

- ozaveščanje in spodbujanje razprave,
- opredelitev in razvrstitev poslovnih storitev,
- zagotavljanje ustreznih in zanesljivih statistik o poslovnih storitvah in njihovem razvoju,

**B. politična področja:**

- krepitev povezovanja, preprečevanje razdrobljenosti notranjega trga in odprava ovir za trgovino znotraj EU,
- podpiranje regulativnega okvira in evropskih platform za standardizacijo,
- krepitev notranjega trga telekomunikacij,
- spodbujanje naložb v infrastrukturo, potrebno za varen digitalni trg za komunikacije, sodelovanje in izmenjavo digitalnega blaga in storitev,
- varstvo podatkov in pravic intelektualne lastnine,
- zmanjšanje zakonodajnih in regulativnih ovir za mednarodno trgovino s poslovnimi storitvami,

**C. posebne teme:**

- posledice masovnih podatkov (angl. *big data*), bistvenega povečanja količine, raznolikosti in hitrosti podatkov, zaradi intenzivnejšega mreženja in ustvarjanja podatkov,
- zelo pomembna povezava med raziskavami, industrijo, storitvami in zaposlovanjem,
- javna naročila,
- okoljska uspešnost in trajnost,
- socialne posledice poslovnih storitev na družbo na splošno in na trg dela,

**D. finance:**

- finančni viri.

**2. Uvod**

2.1 V razvitih gospodarstvih storitveni sektor predstavlja več kot 70 % proizvodnje in zaposlovanja. Delež storitev in stopnja njihove raznolikosti se povsod po svetu povečuje.

2.2 Poslovne storitve so pomemben dejavnik rasti. Po podatkih Evropske komisije je bila v obdobju od 1999 do 2009 njihova povprečna stopnja rasti 2,38 %, medtem ko je bilo povprečje za panoge gospodarstva EU 1,1 %. Stopnja rasti zaposlovanja v tem sektorju je v tem obdobju znašala 3,54 %, medtem ko je bila v vseh sektorjih gospodarstva EU le 0,77-odstotna.

2.3 Rast storitvenega gospodarstva (ali „terciarizacija“) v splošni gospodarski dejavnosti v EU prekaša rast proizvodnje. Tej fazi sledi „kvartiarizacija“, ki je povezana z rastjo informacijskih in na znanju temelječih storitev.

2.4 Storitve je splošen izraz. Zajema zelo široko paleto gospodarskih in socialnih dejavnosti, od nižjih do višjih segmentov trga dela. Rast zaposlovanja poteka v poklicih, ki zahtevajo visoko in nizko usposobljenost, medtem ko se srednjekvalificirana delovna sila v poklicih storitvenega sektorja zmanjšuje, zaradi česar je pod pritiskom srednji razred.

2.5 Na področju vzajemnega delovanja med storitvami in industrijo je mogoče opredeliti naslednje glavne vrste storitev:

- storitve, oddane v zunanje izvajanje, ki jih uporablja industrija, tj. storitve iz sektorja poslovnih storitev. Sem sodi cela vrsta operativnih storitev (npr. čiščenje objektov in opreme), poklicnih storitev (npr. inženirji), in druge storitve, med drugim storitve, ki temeljijo na intenzivni uporabi znanja (npr. računalniške storitve);
- storitve, ki se izvajajo interno in jih uporablja industrija, tj. vse storitvene funkcije (za podjetja), ki se opravljajo interno znotraj industrije;

- podporne storitve, ki jih izvaja industrija, tj. storitve, ki jih izvaja industrija v zvezi s svojimi proizvodi (npr. poprodajne storitve);
- integrirane storitve, ki jih izvaja industrija, tj. storitvene funkcije, ki so integrirane v proizvode, ki jih zagotavlja industrija (npr. programska oprema).

2.6 Obseg poslovnih storitev se je od sedemdesetih let bistveno povečal. Trenutno ustvarjajo 2 000 milijard EUR prometa in zagotavljajo delovna mesta za 24 milijonov ljudi. Storitve izvajajo milijoni večinoma malih in mikro podjetij, poleg tega pa so na tem področju dejavni tudi interni oddelki v večjih podjetjih, zadolženi za storitve. Poslovne storitve predstavljajo 11,7 % gospodarstva Unije.

2.7 Slika je izjemno pestra in nima skupnega imenovalca. Poslovne storitve imajo izjemen učinek na vse družbene sloje in odnose. So gonilo sprememb in revizije poslovnih modelov. Spodbujajo neprestano reorganizacijo javnih in zasebnih podjetij ter javnih organov.

2.8 Močni gonilni sili v zadnjih desetletjih sta bili avtomatizacija in IKT <sup>(2)</sup>. Razvoj v posameznih storitvenih sektorjih je imel pogosto tudi horizontalne učinke na druge sektorje.

2.9 Tradicionalne meje med proizvodno industrijo in storitvami so vse bolj zabrisane. Razvoja proizvodnje ni več mogoče tako kot v preteklosti obravnavati ločeno od storitev. V tem okviru je treba cilj EU, da se delež proizvodne industrije poveča na 20 % evropskega BNP, na novo opredeliti in pri tem upoštevati dodano vrednost poslovnih storitev. Primerneje bi bilo govoriti o vrednostni verigi, osredotočeni na proizvodnjo <sup>(3)</sup>.

2.10 Z mednarodnega vidika gre Evropi na splošno dobro, čeprav ima evropska industrija na nekaterih področjih težave. Rast produktivnosti in dinamična uvedba nove tehnologije lahko pozitivno vplivata na premestitve podjetij. Po drugi strani je mogoče opaziti občutljivost ljudi v zvezi s prenovo in prikrit odpor do inovacij. Temu trendu je treba nameniti posebno politično pozornost.

### 3. Razvoj poslovnih storitev in prepletenost v industriji

3.1 Poslovne storitve so v zelo dinamični fazi. Zaradi revolucije, ki jo spodbuja internet, se povečuje vpliv storitev tako na proizvodne linije kot tudi na splošno uspešnost podjetij. Proizvodne linije sedaj upravlja programska oprema. Vloga delovne sile v proizvodnji se zmanjšuje.

3.2 To je v nasprotju s konvencionalno teorijo in ponazarja, da so proizvodnja in poslovne storitve vse bolj med seboj povezane. Zato je njihovo ločevanje pogosto umetno. Danes podjetja uporabljajo proizvodna sredstva ter zagotavljajo proizvode in storitve, ki vsebujejo tako proizvodne kot storitvene komponente. Ta interakcija je dvosmerna.

3.3 To je mogoče ugotoviti tudi na podlagi sprememb v poslovnem okolju. Čeprav imajo storitve predvsem podporno vlogo, so glavni dejavnik razdrobljenosti vrednostnih verig. To med drugim povzroča delitev večjih podjetij, tako da se iz dokaj statičnih subjektov spreminjajo v subjekte, ki temeljijo na dinamični kombinaciji interakcij med bolj ali manj neodvisnimi – ali pa vsaj opredeljivimi – elementi znotraj istega podjetja ali zunaj podjetja (zunanje izvajanje). Storitve kot prožni in prilagodljivi vezni členi podpirajo te procese.

3.4 Razdrobljenost vrednostne verige tudi bistveno zmanjšuje razlike med sektorji, saj meje med njimi postajajo vse bolj zabrisane. Pojavi se popolnoma nova slika, tako da na primer zaradi dejstva, da pri proizvodnji avtomobila programska oprema predstavlja 35 % naložb (ta delež pri projektiranju in kompleksni strojegradnji dosega celo 50 %), Google nastopa kot proizvajalec avtomobilov.

<sup>(2)</sup> Glej zlasti mnenje EESO TEN/549, *Oblikovanje prihodnosti upravljanja interneta*, julij 2014 (še ni objavljeno v UL).

<sup>(3)</sup> Institut der Deutschen Wirtschaft Köln (Kölnski inštitut za nemško gospodarstvo), 2013.

3.5 Čeprav se na splošno priznava, da storitve vplivajo na celotno gospodarstvo in zaposlovanje, je presenetljivo, da še vedno ni podrobnih analiz na ravni EU. Razlogi za to so med drugim naslednji:

- z izjemo nekaterih velikih podjetij sektor v glavnem sestavljajo izjemno številna mala in mikro podjetja, ki so zelo slabo organizirana, zato sektor poslovnih storitev na ravni EU nima velikega vpliva,
- zaradi dinamičnega in neprekinjenega procesa prenove in izumov je zelo težko izdelati zanesljivo klasifikacijo,
- EU je dolgo izključno pozornost namenjala proizvodni industriji, zato ni pošteno in objektivno upoštevala izjemno velikega učinka podpornih storitev.

3.6 S tradicionalnimi statističnimi kazalniki, ki strogo razlikujejo med proizvodnjo in storitvami, zato ni mogoče zajeti kompleksnih struktur vrednostnih verig. Ob upoštevanju vloženih sredstev in rezultatov bi morali med drugim poudariti, katere storitvene panoge v kolikšni meri oskrbujejo proizvodnjo in obratno. Vendar bo za to najprej treba razviti nove sklope statističnih kazalnikov.

3.7 Točnejši in podrobnejši statistični podatki bi morali tvoriti boljšo osnovo za politične razprave o aktualnem dogajanju in morebitnih instrumentih za izboljšanje rezultatov.

3.8 Statistika lahko tudi pomaga usmerjati razpravo, med drugim v odpravo ovir za čezmejno trgovino in mobilnost, ki izhajajo iz nacionalnih predpisov, čezmerno prenašanje evropskih predpisov in posebne nacionalne pravice za poklice v storitvenem sektorju, npr. v zvezi s kvalifikacijami. Usklajevanje in čezmejno priznavanje poklicnih kvalifikacij naj bi olajšala čezmejno mobilnost reguliranih poklicev, ki je še posebej v interesu malih in mikro podjetij.

3.9 Skupni podatki za EU razkrivajo precejšnje razlike med evropskimi državami. Močan storitveni sektor podpira močno gospodarstvo. Zelo pomembna je infrastruktura, zlasti širokopasovna. Infrastrukturo je treba ustrezno zavarovati, tako zaradi varstva podatkov kot tudi zaradi neprekinjenega zagotavljanja storitev. V nekaterih državah članicah so potrebna precejšnja prizadevanja za zmanjšanje zaostanka na tem področju.

3.10 Proizvodne linije so bolj kompaktne kot v preteklosti. Medsebojna povezanost evropskih in nastajajočih trgov je ustvarila kompleksne gospodarske mreže in mreže znanja, v katerih so storitve gonilna sila. Selitev podjetij bo postala manj učinkovita, saj bo industrija odvisna od najbolj specializiranih in visokokakovostnih storitev, ki zahtevajo veliko znanja.

3.11 Evropa še vedno ohranja primerjalno prednost pri proizvodnji tovrstnih vrhunskih storitev, zlasti zaradi visokokvalificirane delovne sile ter ravni raziskav in razvoja. Vendar se Evropa ne sme ujeti v past samozadovoljstva. Konkurenčne prednosti je treba proaktivno ohranjati. Za to so zlasti potrebne politike, ki stalno spodbujajo visoko raven naložb v raziskave in razvoj ter nadaljnje usposabljanje delovne sile.

3.12 Interakcija med ponudniki storitev in strankami je izjemno pomembna. Poslovne storitve spodbujajo proizvodnjo stranke (proizvode in/ali pomožna sredstva). Uspešen razvoj je rezultat učinkovitega sodelovanja med povpraševanjem in ponudbo, ki predvideva nove „arhitekture“. S povezovanjem različnih vizij in „jezikov“ se iščejo nove rešitve. Ustvarjalne rešitve in rešitve po meri v teh procesih nastajajo v različnih disciplinah.

Zanimivo je, da pri tem skoraj ni srednje velikih podjetij. Razen pomembnih velikih ponudnikov storitev, kot je SAP, je Evropa manj zastopana v obsežnem segmentu ponudnikov storitev kot ZDA. V nekaterih sektorjih visoke tehnologije Evrope v primerjavi z ZDA praktično ni. Primeri podjetij, kot so Google, Apple, Amazon in Microsoft, ki obvladajo igro, v kateri zmagovalec pobere vse, ponazarjajo, kako obžalovanja vredno je, da Evropa na tem področju ni zastopana.

3.13 Da bi se izognili morebitnim problemom v zvezi z direktivo o storitvah, je treba pri dokončanju notranjega trga za poslovne storitve izkoristiti priložnosti za rast in zaposlovanje ter brzdati morebitne negativne posledice liberalizacije storitev, kot sta socialni damping in damping plač.

3.14 Komisija je leta 2011 posebej opozorila, da je treba oceniti vlogo poslovnih storitev, ki močno temeljijo na znanju. Eden od splošnih sklepov je, da imajo storitve, zlasti pa poslovne storitve, ki močno temeljijo na znanju, pomembno in vse večjo vlogo v procesih proizvodnje kot proizvodni dejavniki. Oba elementa sta nerazdružljiva, čeprav je uspešnost predelovalne industrije vse bolj odvisna od kakovosti teh storitev.

3.15 Tudi znanost in univerze so zelo vključene v inovativne storitve in interakcijo z industrijo. Kar precej univerz je, izpod okrilja katerih izhajajo obetajoča zagonska podjetja, ki ponujajo poslovne storitve. To prispeva k povezovanju znanosti, inovativnih rešitev in industrije v grozde. Prav tako ustvarja dodatne pozitivne učinke, saj boljše storitve prispevajo k napredovanju v vrednostni verigi v industrijskih panogah, v katerih država že ima tehnološke zmogljivosti in komparativno prednost<sup>(4)</sup>. To bistveno prispeva k pomenu proizvodnje v mednarodni trgovini.

3.16 Zaradi pomena storitev se danes govori o „storitveni usmerjenosti proizvodnje“ (angl. *servitisation of manufacturing*). Zaradi simbioze med proizvodnjo in storitvami se podjetja pogosto preusmerijo ali celo spremenijo celotno področje delovanja. Nove storitve omogočajo spremembo konceptov trženja, saj se ne osredotočajo več na prodajo izdelkov, ampak na potrebe (posameznih) potrošnikov. Naslednji primer je, da podjetja proizvodnega sektorja vse bolj uporabljajo snovanje in opravljanje storitev kot najrentabilnejši del svojih dejavnosti.

3.17 Ob upoštevanju vsega tega je cilj, doseči 20-odstotni delež proizvodne industrije v BNP EU do leta 2020, preveč nedoločen. Namesto tega bi si bilo treba prizadevati za ugodne pogoje za krepitev industrijskih procesov, pri katerih simbioza proizvodnje in storitev z vodilnimi proizvodnimi procesi in produktivnostjo ustvarja najsodobnejše proizvode.

3.18 Nov val aplikacij IKT je proces, ki se samodejno spodbuja: storitve spodbujajo storitve, hkrati pa se njihov pomen za gospodarstvo na splošno nesorazmerno povečuje. Spodbujajo produktivnost in horizontalne učinke v gospodarstvu, tako da nastajajo nove kombinacije. To bo pomenilo novo spodbudo tudi za globalizacijo.

3.19 Obenem se vse več izdelkov trži skupaj s storitvami, ki so z njimi povezane ali celo vanje vključene, kar spet vodi k novim povezavam in kombinacijam.

#### 4. Četrta industrijska revolucija – radikalna sprememba

4.1 Spekter in učinek poslovnih storitev se bistveno povečata v povezavi s četrto industrijsko revolucijo, ki presega zgolj poslovne storitve<sup>(5)</sup>. Ta revolucija sledi trem dobam mehanizacije, elektrike in informacijske tehnologije. Sedaj je v središču pozornosti uvedba interneta storitev in stvari.

4.2 V okviru tega procesa je mnogo različnih pobud na področju gospodarstva in znanosti, ki jih spodbujajo javni organi, za prilagajanje proizvodnih procesov in razvoj novih produktov. Takšna pionirska pobuda je časovni načrt za četrto industrijsko revolucijo, za katerega je leta 2012 dala pobudo nemška vlada<sup>(6)</sup>.

4.3 Vzporedno s tem trenutno poteka več pobud s podobnimi značilnostmi, na primer:

— nizozemska pobuda *Pametna industrija* iz aprila 2014,

— strategije avstrijskih zveznih dežel *Industrija 4.0*,

— konkurenčni grozdi v Valoniji,

<sup>(4)</sup> OECD Trade Policy Papers no. 148 *The role of services for competitiveness in manufacturing* (Vloga storitev v konkurenčnosti predelovalne industrije), 2013.

<sup>(5)</sup> O daljnosežnih posledicah četrte industrijske revolucije 4.0 je treba razpravljati ločeno in temeljiteje v prihodnjih mnenjih.

<sup>(6)</sup> *Priporočila za izvajanje projekta Industrija 4.0 (Umsetzungsempfehlungen für das Zukunftsprojekt Industrie 4.0)*, april 2013.

- projekt *Prihodnost proizvodne industrije* pod pokroviteljstvom britanske vlade,
- fundacija *Fondazione Democenter – Sipe*, Emilija Romanja,
- koalicija za pametno proizvodnjo *Smart Manufacturing Leadership Coalition*, ZDA, in
- inovacijsko središče za kibernetško-fizične sisteme *Cyber-physical systems innovation hub*, Indija (širše kot 4.0).

4.4 Pametna tovarna prihodnosti je zelo kompleksna in zaradi napredno razvitih programskih aplikacij in sistemov umeščena v izpopolnjene mreže. Ta razvoj bo vodil do postopne individualizacije – tako pri strankah kot tudi pri zaposlenih – pri dobavi in uporabi pametnih in po meri narejenih proizvodov in komponent.

4.5 Potencial za industrijo in gospodarstvo je ogromen. Spodbujati je treba takojšnjo uresničitev strankinih želja, fleksibilnost, optimalno odločanje, učinkovito uporabo surovin in potencialno dodano vrednost prek novih storitev. Razvoj se prav tako lahko ujema z demografskim razvojem v Evropi in lahko ugodno vpliva na združljivost poklicnega in zasebnega življenja, hkrati pa poveča konkurenčnost v okolju z visokimi dohodki.

4.6 V vseh industrijskih sektorjih bo predvideno horizontalno in vertikalno povezovanje ter neprekinjeno digitalno inženirsko povezovanje v celotni vrednostni verigi. Odprt dostop in inovacije bodo krepili intenzivno mrežno povezovanje.

4.7 Da ne bi izgubili konkurenčne prednosti pred tekmeci iz držav nečlanice EU, je treba vzpostaviti skupne platforme EU za standardizacijo proizvodov in storitev, vključno z vsemi pomembnimi komponentami v vrednosti verigi.

4.8 V to so vključena tako velika kot tudi mala podjetja. Perspektiva za MSP je pozitivna. Storitve in sisteme programske opreme bodo lahko uporabljala veliko lažje kot doslej. Regionalno navezana MSP bodo dobila nove možnosti, lažje pa bo tudi njihovo vključevanje v procese internacionalizacije. MSP bodo v vsakem primeru imela korist od interdisciplinarnega prenosa znanja in tehnologije.

4.9 Kot opisano v predhodnih točkah, bo odnos med strankami in dobavitelji na vseh področjih tesnejši.

4.10 Obstoječe tehnologije, ki temeljijo na IT, je treba prilagoditi posebnim zahtevam proizvodnje in jih nadalje razvijati. Za razvoj metodologij na področju modeliranja avtomatizacije in optimizacije sistemov so potrebne raziskave, tehnologija in pobude pri usposabljanju.

4.11 Potrebna je takšna gospodarska infrastruktura, ki vključuje ustrezno gradnjo širokopasovne internetne infrastrukture ter ustrezne ustanove za izobraževanje in usposabljanje. V zvezi s tem EESO znova poudarja, da je poleg trdne fiskalne politike potrebna pobuda za rast <sup>(7)</sup>. Države članice EU bi morale izkoristiti sedanje gospodarsko okrevanje kot priložnost za čimprejšnjo okrepitev naložb v infrastrukturo, ki je v dobi industrije 4.0 nujno potrebna.

4.12 Industrija 4.0 bo za Evropo enkratna priložnost, da se z eno samo naložbo v infrastrukturo uresničijo različni cilji. Odlašanje bi škodilo evropski konkurenčnosti. To naložbo bi bilo zato treba v priporočilih za posamezne države v letnem semestru upoštevati kot pozitivno.

<sup>(7)</sup> Glej mnenje EESO *Močnejša evropska industrija za rast in oživitev gospodarstva – Posodobitev sporočila o industrijski politiki*, julij 2013, zlasti točko 1.2, UL C 327, 12.11.2013, str. 82.

4.13 Nemški časovni načrt ustrezno upošteva socialne vidike tega novega razvoja. Vanj so vključeni ne le uprava in zaposleni v podjetjih, ampak celotna družba. To je radikalna sprememba na področju interakcije med človekom in tehnologijo ter človekom in okoljem. Tehnološke inovacije je treba obravnavati v socialno-kulturnem kontekstu, saj so kulturne in družbene spremembe že same po sebi pomembno gonilo inovacij.

4.14 Podobno orjejo ledino decentralizirani pristopi vodenja in upravljanja ter odgovornost zaposlenih za lastno odločanje. To prinaša temeljne spremembe.

4.15 Na nacionalni ravni in ravni EU bi bilo treba organizirati platforme, seminarje in delovne skupine, v katere bi morala biti vključena podjetja, socialni partnerji, znanost in javni organi. Te platforme in delovne skupine so ključnega pomena za opredelitev vizije in strategij za upravljanje preobrazbe, da bi izkoristili priložnosti in se izognili pastem. Skupina na visoki ravni (glej nadaljevanje) je primer uspešnega dialoga zainteresiranih strani.

4.16 Novi svet digitalnih industrijskih podjetij in storitev bo potreboval varno in zanesljivo platformo za digitalne izmenjave z jasnimi tržnimi pravicami in zaščito pravic<sup>(8)</sup>. V tem sodobnem hibridnem svetu je platforma za komunikacije in sodelovanje prav tako pomembna.

## 5. Posledice za družbo in trge dela<sup>(9)</sup>

5.1 Družba, ki je usmerjena v storitve, in digitalizacija imata velike posledice za trg dela in družbo na splošno.

- S storitveno usmerjenostjo gospodarstva se zmanjšuje število delovnih mest v dohodkovnih skupinah srednjega razreda. Da bi ta trend ustavili in ga obrnili, morajo biti zaposlitvene možnosti skupin srednjega dohodkovnega razreda izrecen cilj politik za strukturno prilagajanje. Zato je treba v politikah EU o industriji in storitvah poudariti instrumente, kot so aktivne politike trga dela in naložbe v inovativno izobraževanje in usposabljanje. Treba bi bilo sprejeti ukrepe, s katerimi bi ugotovili, koliko so lahko pri tem v pomoč kolektivne pogodbе.
- Ljudje na vseh ravneh se morajo biti pripravljene usposabljati za pridobitev novih spretnosti in znanja, kar je zaradi izjemnega družbenega izziva, ki je s tem povezan, še toliko večji razlog za posodabljanje učnih načrtov in vseživljenjsko učenje. Prehod zadeva vse generacije, zato morajo tudi starejši delavci imeti možnosti za neprestano nadgrajevanje znanj. Morebitne raziskave ali ocene prehoda morajo pripomoči k ustreznemu ugotavljanju potrebnih poklicnih znanj in kvalifikacij.
- Razvoj večinoma poganjajo (nova) mala in mikro podjetja, medtem ko večja podjetja zmanjšujejo število svojih delavcev. To je razvidno iz povečanega števila novo ustanovljenih podjetij in samozaposlenih v Evropi. Danes lahko nekdo v enem koncu tedna ustanovi podjetje za programsko opremo z uporabo enostavno dostopnih orodij, ki mu omogočijo hiter razvoj in preizkus proizvodov (vitko podjetništvo, angl. *lean start-up*).

5.2 Zaskrbljujoče je, da ta radikalna sprememba v gospodarstvu, z vsemi posledicami, ki jih ima za družbo in trg dela, še vedno ni dovolj analizirana in se o njej ne razpravlja v širših krogih zunaj podjetništva in znanosti.

5.3 Zato je mnogo razlogov, zakaj je treba o tem prehodu na popolnoma nove perspektive v gospodarstvu na široko razpravljati in družbi tako na nacionalni ravni kot tudi na ravni EU. Ta proces ima posledice za vsakdanje življenje mnogih državljanov v regijah in mestih v zvezi z zaposlenostjo in brezposelnostjo. Prav tako bo vplival na odločitve, ki jih bodo ljudje sprejemali v zvezi s svojo prihodnostjo. S tem povezane družbene in kulturne vidike je treba ustrezno poudariti in upoštevati.

<sup>(8)</sup> Glej mnenje EESO TEN/550 *Kibernetski napadi v EU*, julij 2014 (še ni objavljeno v UL).

<sup>(9)</sup> Glej tudi mnenje EESO TEN/548 *Digitalna družba: dostop, izobraževanje, usposabljanje, zaposlovanje in orodja za spodbujanje enakosti*, julij 2014 (še ni objavljeno v UL).



5.4 V poglavju programa Obzorja 2020 z naslovom *Vodilni položaj v industriji* je treba dati prednost raziskavam o hitrih spremembah na trgu dela, ki jih je treba natančno opredeliti kot podlago za prihodnje izobraževanje in usposabljanje.

5.5 Izgubili bi lahko veliko negotovih delovnih mest in slabo upravljanje tega procesa bo imelo socialne in politične posledice. EU in države članice morajo zato oblikovati politično in regulativno okolje za zagotavljanje nove in nujno potrebne tehnologije ter tudi za uresničevanje ciljev izboljšanja delovnih in življenjskih pogojev ter preprečevanja polarizacije med skupinami z nizkimi in visokimi dohodki.

5.6 Razvoj ni enak v vseh državah. Treba je pregledati tradicionalne programe in prilagoditi učne načrte. Podjetja se spreminjajo. Odnos med področjem izobraževanja in podjetji se spreminja, da se tako zagotavlja prilagajanje industrijskim spremembam. Zaposleni morajo biti pripravljeni na pridobivanje drugačnih in predvsem bolj specializiranih znanj, saj se morajo biti sposobni prilagajati na hitre spremembe v povpraševanju po znanjih in spretnostih.

5.7 Ta razvoj nikakor ne pomeni enostranskega poudarjanja tehničnih spretnosti in znanja. Intelektualne in socialne veščine so še vedno pomembne. Nujne so za spremljanje razvoja v družbi in omogočanje socialnih inovacij, ki so povezane s temeljnimi spremembami v gospodarstvu.

5.8 V tej splošni perspektivi je treba poskrbeti za socialni dialog na ravni podjetja, sektorja, države in EU, da bi razpravljali o razvoju, okvirnih pogojih v EU in državah članicah ter o načinih, kako ustrezno usposobiti delovno silo.

## 6. Skupina na visoki ravni za poslovne storitve – prvi korak

6.1 Posledice razširjanja poslovnih storitev so se na ravni EU in pri oblikovanju politik EU predolgo zanemarjale. Zaradi pričakovanega kvantnega skoka je še toliko bolj pomembno, da se to popravi. Zato EESO kot prvi korak izjemno pozitivno ocenjuje poročilo skupine na visoki ravni za poslovne storitve iz leta 2013.

6.2 Čeprav je Komisija zlasti prek digitalne agende in prek projektov za raziskave in inovacije vključena v procese, ki so povezani s širšimi učinki poslovnih storitev, nimamo celotne slike.

6.3 Poslovnim storitvam je treba nameniti pomembno mesto v industrijski politiki, usmerjeni v prihodnost. Poročilo skupine na visoki ravni bi moralo pripomoči k celotni sliki razvoja in opredelitvi zaželenih ukrepov, ki jih je treba sprejeti v EU.

6.4 Skupina na visoki ravni opredeljuje veliko število poslovnih storitev, od poklicnih storitev do tehničnih storitev in storitev operativne podpore.

6.5 Zlasti jasno poudarja, da se poslovne storitve doslej na splošno niso ustrezno obravnavale pri pripravi novih politik Komisije in v političnih razpravah Sveta za konkurenčnost.

6.6 Poleg skupine na visoki ravni je pet delovnih skupin pripravilo poročila o (i) enotnem trgu, (ii) inovacijah, (iii) znanjih in spretnostih, (iv) standardih in (v) trgovini. Poročila vsebujejo številna analitična opažanja ter podroben opis potekajočih procesov na obravnavanih področjih ter opis zaželenih pristopov za politike in ukrepe EU.

6.7 Številne ugotovitve in predlogi v poročilih poudarjajo potrebo po poglobljenih analizah EU skupaj z boljšimi in bolj usmerjenimi političnimi smernicami za MSP, za kar se EESO, tako kot mnogi strokovnjaki, zavzema že leta. Izjemna vloga mikro in malih podjetij ter skokovita rast njihovega števila v sedanjem industrijskem ciklu znova poudarjata nujnost boljše zakonodaje, boljših pogojev za partnerstva za inovacije in poseben poudarek na dostopu do financiranja.

6.8 Iz analize je razvidno, da je poleg tradicionalnih ovir za storitve v primerjavi s proizvodnjo problematična tudi nenehna fragmentacija enotnega trga blaga, ki škodljivo vpliva celo na čezmejni razvoj in spodbujanje poslovnih storitev. Evropa je še zelo oddaljena od oblikovanja uspešnega velikega domačega trga za storitve.

6.9 Mnogi predlogi za izboljšanje okolja za poslovne storitve pričajo o izrednem pomenu teh storitev za povezavo med proizvodnjo in storitvami in s tem za perspektivo krepite proizvodne industrije v Evropi.

6.10 Delo skupine na visoki ravni in delovnih skupin je zato po mnenju EESO zelo uporabno izhodišče za izvajanje bolj podrobne analize in pripravo konkretnjših predlogov Komisije.

V Bruslju, 16. oktobra 2014

*Predsednik*  
*Evropskega ekonomsko-socialnega odbora*  
Henri MALOSSE

---